## 处理查询及投诉

**图表 3.1** 本署的接待处

3.1 接到的查询及投诉数目在本年度又再上升（参见**图表 3.2**）：查询共有 14,005 宗，而投诉则有 5,386 宗，较去年的数量分别增加 15.1% 和 8.0%。本年度接到的投诉数目是仅次于二零零六／零七年度的最高记录 5,606 宗。



**图表 3.2**

**接到的查询及投诉数目**

| 年度 | 查询 | 投诉 | |
|---|---|---|---|
| | | 直接向本署提出的投诉[1] | 包括副本送本署的投诉 |
| 2004/05 | 11,742 | 3,802 | 4,654 |
| 2005/06 | 14,633 | 3,828 | 4,266 |
| 2006/07 | 15,626 | 5,606 | 6,114 |
| 2007/08 | 12,169 | 4,987 | 5,419 |
| 2008/09 | 14,005 | 5,386 | 5,945 |

[1] 不包括「副本送本署的投诉」（参见附件5用语词汇），这类投诉在2006/07年度以前，称为「有可能成为正式投诉的个案」。

### *同类主题投诉*

3.2 近年来，本署持续接到集体的投诉。这些投诉不论是否有组织，都是一些备受大众关注或影响部分市民的社会问题或热门话题。在二零零六／零七年度，由于台风派比安事件及广播事务管理局对香港电台某节目内容的批评，本署就接到逾 1,500 宗投诉。去年亦出现三宗事件：淫亵物品审裁处裁定某大学学生报的某些文章为不雅、连接两个屋苑的行人天桥的管理责任问题，以及康乐及文化事务署为某些康体训练课程报名程序所作的新安排，导致本署接到约 1,100 宗投诉。

3.3 在本年度，本署接到共 853 宗同类主题投诉，大部分源自下述两个课题：

- 公开考试一条具争议的试题，导致 90 宗投诉；
- 迷你债券事件，结果有约 650 宗投诉。

3.4 由于同类主题投诉基本上是有共通甚至完全相同的投诉点，本署会视为同一宗事件进行查讯。然而，我们在结案时则个别答覆提供了个人资料的投诉人。

3.5 同类主题的投诉少不免令本署接到的投诉数字上升，甚至影响本署统计接到的投诉和查讯结果的模式。因此，自本年度起，本署会在统计数字上适当地显示同类主题投诉的数目，以更确切地反映我们的工作量（参见**表 1**）。

### *投诉方式*

3.6 正如**图表 3.3** 所示，电邮投诉的数目持续上升，已是热门的投诉方式，取代邮寄信件而成为本年度最多人采用的投诉方式。以投诉表格提出的投诉数目自去年的 486 宗增至今年的 1,300 宗，激增逾 1.5 倍，当中有大量是迷你债券投资损失的同类主题投诉。去年，由于上文**第 3.2 段**所述关于屋苑行人天桥事件的同类主题投诉，导致以邮寄信件方式提出的投诉骤增，随后以这种方式投诉的数目已大致回复至先前的水平。

**图表 3.3**

| 投诉方式 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| **方式** | **2004/05** | **2005/06** | **2006/07** | **2007/08** | **2008/09** |
| 亲临本署 | 396 | 231 | 412 | 251 | 370 |
| 书面 — | | | | | |
| 投诉表格 | 934 | 613 | 586 | 486 | 1,300 |
| 信件（邮寄） | 1,599 | 1,303 | 1,002 | 1,829 | 936 |
| 传真 | 615 | 863 | 836 | 753 | 890 |
| 电子邮件 | 821 | 902 | 2,461 | 1,380 | 1,515 |
| 电话 | 289 | 354 | 309 | 288 | 375 |
| **总计** | **4,654** | **4,266** | **5,606**[2] | **4,987**[2] | **5,386**[2] |

2 自2006/07年度起，数字不包括「副本送本署的投诉」。

## *已处理的投诉*

3.7　在本年度，我们处理共 6,671 宗投诉，并完成了 5,701 宗，是历年最高的记录。在已终结的个案中，有 2,684 宗（占 47.1%）是本署跟进调查的投诉，1,108 宗（占 19.4%）是受法例所限不得调查或不在本署职权范围内，故本署经评审后决定无须调查（参见**第一章**）；另有 1,909 宗（占 33.5%）不予跟进的投诉（参见**第 3.10 段**）。本署过去五年的个案数字详载于**表 1**。

3.8　我们在本年度跟进调查并终结的个案当中，大部分（占 85.3%）是以「提供协助／作出澄清」的方式处理。

3.9　与去年相比，本年度有较多个案（247 宗）经过全面调查，当中有 187 宗是同类主题投诉，包括 161 宗与前述的屋苑个案有关（参见**第 3.2 段**）。

**图表 3.4**

| 跟进并终结的投诉数目 | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|
| | **2004/05** | **2005/06** | **2006/07** | **2007/08** | **2008/09** |
| 初步查讯 | 1,873 | 1,758 | 1,643 | 1,938 | 2,437 |
| *现处计划* | 209 | 185 | 143 | 81 | 148 |
| *提供协助／作出澄清* | 1,664 | 1,573 | 1,500 | 1,857 | 2, 289 |
| 全面调查 | 125 | 55 | 71 | 38 | 247 |
| 调解 | 6 | 12 | 2 | 1 | 0 |
| **总计** | **2,004** | **1,825** | **1,716** | **1,977** | **2,684** |

3.10　不予跟进的个案，是指由投诉人*主动撤回*、本署经初步查讯后*中止调查*，又或本署认为无须进一步查讯而*不予继续处理*的个案。不继续处理个案的主要理由如下：

- 未能确立有表面证据显示行政失当的情况；
- 投诉人只是发表意见或寻求协助；
- 投诉人拒绝披露其个人资料，而本署则必须获得其同意才可展开查讯；
- 所涉机构已就事件采取行动；或
- 另有机构负责处理有关事宜。

3.11　在本年度，不予继续处理的个案中有相当多是有关迷你债券事件，成为同类主题的投诉。此因本署得悉，香港金融管理局与证券及期货事务监察委员会已展开行动，而立法会亦正就此事进行研讯。

## 投诉的主要原因

3.12　投诉人感到不满而提出投诉的四大原因如下：

- 出错、决定或意见错误；
- 监管不力；
- 不按程序办事、延误；以及
- 厚此薄彼、处事不公、选择性执法。

正如**图表 3.5a** 所示，除了去年外，「出错、决定或意见错误」一直是各项原因之冠。在本年度，「监管不力」是第二大的原因，主要是由于迷你债券投资损失的同类主题投诉所致。



**图表 3.5a**

**过去四年市民感到不满而提出投诉的原因**

| 投诉指称／确定为行政失当事项的性质 | 在所有已终结的个案中所占百分比 @ | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 2005/06 | 2006/07 | 2007/08 | 2008/09 |
| 出错、决定或意见错误 | 23.8% | 46.5% | 24.3% | 29.4% |
| 监管不力 | 10.0% | 6.5% | 6.7% | 16.2% |
| 不按程序办事、延误 | 14.7% | 11.0% | 13.3% | 14.3% |
| 厚此薄彼、处事不公、选择性执法 | 7.3% | 7.4% | 25.4% | 14.1% |
| 办事疏忽、有缺失遗漏的情况 | 11.1% | 8.0% | 8.3% | 7.6% |
| 没有回应投诉 | 6.4% | 5.0% | 5.3% | 5.1% |
| 程序不妥 | 4.8% | 5.7% | 5.4% | 4.2% |
| 职员态度欠佳 | 5.8% | 4.7% | 5.2% | 3.7% |
| 滥用职权 | 4.0% | 3.2% | 4.4% | 2.9% |
| 其他 | 12.1% | 2.0% | 1.7% | 2.5% |

@ 在2005/06、2006/07、2007/08及2008/09年度，已终结的个案总数分别为4,309宗、5,340宗、4,644宗和5,701宗，当中包括本署跟进处理、评审后决定无须调查及不予跟进的投诉（参见表1）。自2006/07年度起，有关数字不包括「副本送本署的投诉」。

3.13　根据本署在全面调查后确定投诉成立或部分成立的个案资料统计，行政失当的四大类别是：

- 厚此薄彼、处事不公、选择性执法；
- 出错、决定或意见错误；
- 不按程序办事、延误；以及
- 办事疏忽、有缺失遗漏的情况。

在各类行政失当行为中，「出错、决定或意见错误」所占比例甚高，主要原因是前述的屋苑个案所引起的同类主题投诉（参见**第 3.9 段**）。详情载于**图表 3.5b**。

**图表 3.5b**

**过去四年确定行政失当事项成立的类别**

| 投诉指称╱确定为行政失当事项的性质 | 在所有已终结的个案中所占百分比 # | | | |
|---|---|---|---|---|
| | 2005/06 | 2006/07 | 2007/08 | 2008/09 |
| 厚此薄彼、处事不公、选择性执法 | 2.8% | 2.4% | 12.9% | 69.7% |
| 出错、决定或意见错误 | 13.9% | 12.2% | 29.1% | 14.5% |
| 不按程序办事、延误 | 30.6% | 31.7% | 16.1% | 4.2% |
| 办事疏忽、有缺失遗漏的情况 | 11.1% | 9.8% | 6.45% | 3.3% |
| 监管不力 | 19.4% | 14.6% | 6.45% | 1.3% |
| 程序不妥 | 5.6% | 9.8% | 6.45% | 2.9% |
| 没有回应投诉 | 11.1% | 17.1% | 16.1% | 0.8% |
| 职员态度欠佳 | 2.8% | 0% | 6.45% | 0.4% |
| 滥用职权 | 2.8% | 0% | 0% | 0.4% |
| 其他 | 0% | 2.4% | 0% | 2.5% |

# 本署在2005/06、2006/07、2007/08及2008/09年度全面调查的个案中，最终查明属「成立」、「投诉不成立，但机构另有失当之处」或「部分成立」的指称，分别有36项、41项、31项及241项。

## 最多人投诉的机构

3.14　本署在本年度接到的查询及投诉所涉机构列载于**表 4**，而有关数字已包括本署接到的所有个案（不论有否跟进调查）。以往，我们会根据这些数字排列最多人投诉的机构，但本署在检讨后认为，根据有表面证据而决定调查的投诉数目来排序，才更具参考价值。因此，我们在列出本年度「最多人投诉的十个机构」时，已扣除评审后决定无须调查或不予跟进的投诉个案（参见**表 3**）。

3.15　基于上述新准则，设立联合办事处以处理渗水投诉的食物环境卫生署及屋宇署已取代房屋署及地政总署，名列本年度最多人投诉的第一和第二位。

3.16　虽然本年度「最多人投诉的十个机构」的序列略有变动，不过在去年上榜的十个机构中，有九个依然尚在。去年成为一组同类主题投诉的目标的影视及娱乐事务管理处（参见**第 3.2 段**）则不再在本年度的排行榜上，取而代之的是第十位的民政事务总署。

## 查讯的结果

3.17 本署曾就 247 宗投诉进行全面调查（包括 187 宗同类主题投诉），其中有 226 宗（占 91.5%）是「成立」、「部分成立」或「投诉不成立，但机构另有失当之处」（参见**附件 5** 用语词汇），而去年则占 60.5%。若是扣除同类主题投诉，本年度的百分比则为 65%。经全面调查后终结的投诉数字摘录于**图表 3.6**。

3.18 以初步查讯方式终结的个案，不会按结果分类。然而，正如**图表 3.7** 所示，在 2,289 宗以「提供协助／作出澄清」方式终结的个案中，本署曾就 15.6% 的个案建议所涉机构采取补救措施，而之前两年则分别有 34.5%* 和 18.5%。有关各机构的详细数据载于**表 8**。

* 该年度的数字特高，主要是由于本署曾就逾300宗同类主题投诉建议采取补救措施。

### 图表 3.6

经全面调查后终结的投诉个案结果分类及比率

| 调查结果分类 | 投诉数目 | 百分比 |
|---|---|---|
| 成立 | 21 | 8.5% |
| 部分成立 | 171 (161) | 69.2% |
| 投诉不成立，但机构另有失当之处 | 34 (25) | 13.8% |
| 不成立 | 20 (1) | 8.1% |
| 投诉已撤回／中止调查 | 1 | 0.4% |
| **总计** | **247 (187)** | **100.0%** |

（注：括号内的数字为同类主题投诉。）

### 图表 3.7

以提供协助／作出澄清的方式终结的个案结果

| 结果 | 投诉数目 | 百分比 |
|---|---|---|
| 要求采取补救措施 | 357 | 15.6% |
| 没有证据显示行政失当 | 1,902 | 83.1% |
| 未有定论 | 30 | 1.3% |
| **总计** | **2,289** | **100.0%** |

## 主动调查

3.19 由于本署在二零零七年十一月恢复设立第二个主动调查组，因此能够进行更多主动调查。在本年度内，我们完成了六项主动调查及四项主动调查审研工作（亦称「小型主动调查」）。截至本年度末，有六项主动调查仍在进行。详情载于**图表 3.8**。

**图表 3.8**

| (a) 在 2008/2009 年度完成的主动调查报告 | |
|---|---|
| **日期** | **调查事项** |
| 2008 年 6 月 23 日 | 综合电话查询中心处理投诉的成效 |
| 2008 年 12 月 15 日 | 政府当局对路旁宣传横额的规管 |
| 2008 年 12 月 15 日 | 防止综援计划特别津贴遭滥用的机制 |
| 2008 年 12 月 17 日 | 政府当局的街道管理措施 |
| 2009 年 3 月 23 日 | 政府当局为有特殊学习困难的学生所提供的支援服务 |
| 2009 年 3 月 24 日 | 二零零八年七月至九月期间推行的「免费使用康乐设施计划」 |

| (b) 在 2008/2009 年度完成的主动调查审研工作 | |
|---|---|
| **日期** | **审研事项** |
| 2008 年 7 月 7 日 | 有关《非应邀电子讯息条例》的举报程序 |
| 2008 年 9 月 8 日 | 针对持牌食肆违例扩展营业范围的执法行动 |
| 2009 年 2 月 17 日 | 驾驶考试路线的安排 |
| 2009 年 3 月 31 日 | 个人资料私隐专员通知投诉人拒绝进行调查的安排 |

| (c) 仍在进行中的主动调查 | |
|---|---|
| **宣布日期** | **调查事项** |
| 2008 年 6 月 26 日 | 公开考试试卷的编制 |
| 2008 年 10 月 5 日 | 房屋署如何处理有关租户受损伤或财物损毁的投诉 |
| 2008 年 11 月 20 日 | 社会福利署如何审批伤残津贴及处理上诉 |
| 2009 年 1 月 15 日 | 机电工程署对升降机安全检查的监察 |
| 2009 年 2 月 26 日 | 政府推行《公开资料守则》的成效 |
| 2009 年 3 月 19 日 | 违例驾驶记分制度的执行程序 |

## 建议

3.20 就本年度完成的 60 宗全面调查个案（不包括同类主题投诉）及六项主动调查，本署分别提出了 85 项及 68 项建议（共计 153 项）。当中 118 项（占 77.1%）已获所涉部门及机构接纳并落实，尚在考虑的则有 35 项（占 22.9%）。并无任何建议不获接纳。

3.21 至于以「提供协助／作出澄清」方式终结的个案，本署会在有需要时就体制上推行全面的改善措施提出建议。在本年度，我们就这方面提出了共 164 项建议，而上年度则为 237 项。有关本署就这类个案向所涉机构提出建议的详情，请参阅**表 8**。值得一提的是在这类个案中，本署向屋宇署、食物环境卫生署及地政总署提出的建议数目其实大幅减少了。这可能是由于本署完成了两项相关的主动调查（包括上年度关于渗水投诉与本年度关于街道管理）的效果。



## 服务承诺

3.22 本署就处理查询及投诉的时限，订有服务承诺。有关承诺及工作表现详载于**附件 3**。数字显示，我们一如以往，在回覆致电或亲临本署查询的市民方面，都能够在服务承诺的时限内完成。另外，97.7% 的书面查询也能在时限内回覆；至于安排团体参观和讲座方面，我们亦能完全履行服务承诺。

3.23 在处理投诉方面，我们能够在五个工作天内发出认收函件及完成初步评审的个案达 99.8%（服务承诺的目标为 80%），而能在服务承诺订定的时限（即十个工作天）内发出认收函件及完成初步评审的个案为 99.98%，只有 0.02% 的个案超出目标时限。至于不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案，则有 3.25% 超出 15 个工作天的目标时限（参见**图表 3.9(a)** 及 **(b)**），而去年则为 1.6%。由于接到的投诉个案数目激增（参见**第 3.1 段**），要在 15 天目标时限内完成审研所有个案愈加困难。

3.24 至于评审后决定跟进处理的个案，能够在三个月内终结的有 65.9%（服务承诺的目标为 60%），而上年度则为 56.4%。至于未能在六个月目标时限内终结的个案，则有 1.8%，较去年的 2.0% 略少（参见**图表 3.9(c)**）。

**图表 3.9**

**(a) 发出认收函件／初步评审的处理时间**

| 年度 | 处理时间 | | |
|---|---|---|---|
| | 5 个工作天内（目标：80%） | 6 至 10 个工作天（目标：20%） | 超过 10 个工作天 |
| 2004/05 | 94.0% | 4.2% | 1.8% |
| 2005/06 | 99.75% | 0.22% | 0.03% |
| 2006/07 | 99.90% | 0.05% | 0.05% |
| 2007/08 | 99.91% | 0.06% | 0.03% |
| 2008/09 | 99.80% | 0.18% | 0.02% |

| (b) 不在本署职权范围内或受条文所限不得调查的个案的处理时间 | | | |
|---|---|---|---|
| 年度 | 处理时间 | | |
| | 10 个工作天内（目标：70%） | 11 至 15 个工作天（目标：30%） | 超过 15 个工作天 |
| 2004/05 | 62.6% | 34.4% | 3.0% |
| 2005/06 | 40.9% | 57.3% | 1.8% |
| 2006/07 | 90.9% | 8.7% | 0.4% |
| 2007/08 | 88.1% | 10.3% | 1.6% |
| 2008/09 | 77.2% | 19.6% | 3.2% |

| (c) 其他已终结的个案的处理时间 | | | |
|---|---|---|---|
| 年度 | 处理时间 | | |
| | 少于 3 个月（目标：60%） | 3 至 6 个月（目标：40%） | 超过 6 个月 |
| 2004/05 | 43.3% | 53.7% | 3.0% |
| 2005/06 | 56.0% | 41.0% | 3.0% |
| 2006/07 | 57.1% | 40.3% | 2.6% |
| 2007/08 | 56.5% | 41.5% | 2.0% |
| 2008/09 | 65.9% | 32.3% | 1.8% |

3.25 处理投诉的时间有时候并非我们所能控制。某些投诉个案需时较长的原因如下：

- 个案性质较复杂；
- 需要审阅分析的文件篇幅庞大；
- 在处理过程中，个案续有新发展；
- 被投诉机构要求给予较长时间回应本署的查讯；以及
- 投诉人或所涉机构质疑本署的调查结果。

## 综述

3.26 正如所料，本署于上年度末推出宣传推广活动，以及约每两个月一次的记者招待会公布主动调查结果，令本年度的投诉个案数字再次上升，而负责初步审研个案的评审组自然首当其冲。为应付激增的工作量，我们已为该组增聘人手，并在有需要时调动各调查组协助。无论如何，本署人员坚守岗位，努力不懈，故此能够维持整体服务水平。

3.27　我们不断改进投诉个案资料库和数据统计方式，以更准确地反映本署的工作量及投诉的模式。为此，我们自二零零六／零七年度起从统计数字中剔除了「副本送本署的投诉」；另外，鉴于本署持续接到「同类主题投诉」，我们亦在统计图表内列明接到及已终结的这类投诉的数字。事实上，为了更切实地反映本署的工作模式及最多市民投诉的机构，在评定「十大」部门时，会以具实质内容的投诉为基础。

3.28.　尽管面对个案增加的压力，我们仍力求改善工作，务求在处理投诉时，能够为那些在本署职权范围内的机构及广大市民提供切实的意见和答覆。